

# ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «АРАКС»

(г. Верхняя Салда, ул. Воронова, 76)

01.03.2026

## ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛАХ

**Гостиница (средство размещения)** – имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для временного размещения (проживания) физических лиц (оказания гостиничных услуг), а также для предоставления дополнительных услуг.

**Номер** - изолированное помещение в средстве размещения, предназначенное для временного размещения и временного проживания физических лиц.

**Гостиничные услуги** – комплекс услуг по предоставлению физическим лицам мест для временного проживания в гостинице, а также иные услуги по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц;

**Исполнитель** – индивидуальный предприниматель Эвинян Саркис Айкои, являющийся владельцем имущественного комплекса, в котором расположена гостиница, и оказывающей гостиничные услуги.

**Заказчик** - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги для потребителя;

**Потребитель** - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе работники, клиенты Заказчика, направленные Заказчиком для размещения в Гостинице.

**Цена размещения** - стоимость временного проживания в номере (на отдельном месте в многоместном номере), отдельном здании (части здания), строении, сооружении или на площадке кемпинга и иных услуг по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц, предоставляемых потребителям, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

**Заявка** – письменный документ, направленный Заказчиком Исполнителю с целью бронирования номеров / услуг в гостинице и оказания других услуг в определенный срок и на определенных условиях.

**Бронирование** - закрепление за потребителем номера (отдельного места в многоместном номере) на условиях, определенных заявкой заказчика (потребителя, после подтверждения этой заявки со стороны Исполнителя и оплаты Заказчиком, Потребителем. Исполнитель применяет бронирование, предусматривающее ожидание Потребителя до 12:00 дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда Потребителя Исполнитель вправе отказаться от исполнения договора.

**Местное время** – в настоящем договоре используется и упоминается, в том числе в приложениях, прайсе, переписке, заявках время по месту нахождения Гостиницы (Екатеринбург, МСК+2).

**Время заезда** - время, установленное исполнителем для заезда потребителя, стандартное время, начиная с которого осуществляется заселение клиентов в Гостиницу. В целях настоящего Договора под Временем заселения в Гостиницу понимается 14:00 (по местному времени).

**Раннее заселение** – заселение в номер Гостиницы ранее с 02:00 до 14:00 часов дня заезда.

**Время выезда** - время, установленное исполнителем для выезда потребителя, стандартное время в последний день пребывания в Гостинице, не позднее которого Клиент обязан освободить занимаемый номер. В целях настоящего Договора под Временем выезда из Гостиницы понимается 12:00 часов (по местному времени).

**Поздний выезд** – выезд из Гостиницы, а соответственно освобождение номера в Гостинице, произведенные Клиентом по согласованию с Исполнителем, позже стандартного времени в последний день пребывания в Гостинице, в период с 12.00 до 24:00 дня выезда.

**Расчетный час** – стандартное время в последний день пребывания в Гостинице, не позднее которого Клиент обязан произвести расчет за проживание в Гостинице. При стандартных условиях под Расчетным часом понимается 12:00 часов (по местному времени) последнего дня пребывания. При позднем выезде Расчетным часом является время выезда Клиента, отличное от стандартного, согласованное Исполнителем.

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1.

1.1. Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, проживания и предоставления услуг в Гостинице «Аракс», расположенной по адресу: Свердловская область, г. Верхняя Салда, ул. Воронова, д. 76. Средству размещения (гостинице) категория не присвоена, номер реестровой записи в Едином реестре объектов классификации в сфере туристической индустрии С662024003061 дата включения в реестр 01.01.2025, дата начала действия 03.07.2025, дата окончания действия 03.07.2028 (<https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/247749f2-c608-11ef-92da-a9b784bda5ac/about-resort>).

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации", Постановлением Правительства России от 17.07.1995 №713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию», Гражданским кодексом Российской Федерации, и иными нормативными правовыми актами и регулируют отношения между гостиницей и потребителями, то есть гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги гостиницы для служебных, личных, семейных и иных нужд не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.3. Сведения об Исполнителе, являющимся индивидуальным предпринимателем, доводятся до сведения Потребителя посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в гостиницу, или в помещении, предназначенном для оформления временного проживания потребителей.

### 2.

**2.1.** Предоставление гостиничных услуг Потребителю осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме с Потребителем или Заказчиком. Договор, заключаемый с потребителем или заказчиком – физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным Договором.

**2.2.** Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения исполнителем заявки путем направления соответствующего уведомления о подтверждении бронирования, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг средства размещения (в том числе оплаты услуг средства размещения заказчиком (потребителем)).

**2.3.** Договор может быть заключен путем направления Исполнителю заявки, при условии, что обеспечена возможность установить, что заявка исходит от заказчика (потребителя). В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) уведомления о подтверждении бронирования.

**2.4.** Заявка может быть оформлена по форме установленной Исполнителем (Приложение № 1 к Правилам) либо на фирменном бланке Заказчика. Заявка должна содержать данные: статус Заявки (первоначальное резервирование, изменение ранее поданного бронирования, аннулирование бронирования), количество номеров, фамилии, имена, отчества (при наличии) клиентов с указанием их гражданства, даты и время заезда и выезда, категории номеров, типы размещения, форму оплаты, номер договора (при наличии), в соответствии с которым производится бронирование, фамилию, имя, отчество (при наличии), номер телефона/факса и адрес электронной почты контактного лица Заказчика, осуществляющего бронирование.

## 3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ, ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.

### 3.1. Права и обязанности Заказчика, Потребителя при бронировании номеров и при заселении.

3.1.1. Заказчик, Потребитель до даты заезда направляет Исполнителю письменную Заявку на бронирование номеров, составленную в соответствии с требованиями, указанными в п.п. 2.2., 2.3. настоящих Правил. Заявка направляется по электронной почте либо посредством сервисов электронного обмена документами. Заявка подписывается уполномоченным сотрудником Заказчика либо Потребителем.

3.1.2. Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке Заказчика (потребителя), направляет Заказчику (потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Заказчике (потребителе), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

3.1.3. В случае возникновения изменений в сведениях, указанных в Заявке, Заказчик, Потребитель не позднее Времени заезда предоставляет Исполнителю соответствующую информацию в письменном виде с указанием статуса «Изменение заявки», а также сведения, указанные в п.п. 2.3., 2.4. настоящих Правил.

3.1.4. Заказчик, Потребитель вправе аннулировать бронирование. Уведомление об аннулировании бронирования и отказе от договора должно быть направлено Исполнителю до 00:00 часов дня заезда, путем направления Исполнителю письменной Заявки на аннулирование по электронной почте либо посредством сервис электронного документооборота. Заявка на аннулирование должна содержать информацию об аннулируемых услугах. (Приложении № 2 к Правилам)

3.1.5. Заказчик обязуется довести до сведения Потребителя полную информацию об Исполнителе, в том числе Правила проживания и порядок оказания гостиничных услуг, предусмотренных настоящими Правилами (в том числе время заезда и выезда, условия и порядок взимания платы за оказываемые Исполнителем услуги, условия аннулирования бронирования и прочее).

3.1.6. При заселении Потребителя, как на основании ранее поданной заявки (в забронированные номера), а также при непосредственном личном заселении без бронирования, он предъявляет дежурному администратору документы, удостоверяющие личность (паспорт гражданина РФ, заграничный паспорт гражданина РФ, свидетельство о рождении несовершеннолетнего, иные документы, предусмотренные действующим законодательством).

3.1.7. Заказчик, оформивший заявку (бронирование), обязуется своевременно и полностью оплатить счета, выставленные Исполнителем за предоставленные гостиничные услуги.

3.1.8. Потребитель, оформивший заявку о бронировании, в случае подтверждения бронирования Исполнителем, обязан оплатить гостиничные услуги не позднее 14:00 даты заселения. При отсутствии оплаты до 14:00 даты заселения, Исполнитель вправе аннулировать бронирование.

3.1.9. Потребитель, оформивший заявку посредством сервисов бронирования, оплачивает гостиничные услуги в соответствии с условиями соответствующих сервисов.

3.1.10. Потребитель, прибывший для заселения на основании ранее поданной не оплаченной заявки (бронирования), а равно Потребитель, прибывший для заселения без предварительной заявки (без бронирования), оплачивает гостиничные услуги до заселения. Отказ оплаты означает отказ от договора и, соответственно, влечет отказ в заселении.

3.1.11. Потребитель, прибывший в гостиницу без предварительного бронирования, а равно потребитель, не оплативший забронированные номера в соответствии с п. 3.1.8. настоящих Правил и прибывший после 14:00, может быть заселен только при наличии свободных номеров (мест).

3.1.12. При оплате услуги размещения одного Потребителя в многоместном номере (две и более кровати) либо в номере с двуспальной кроватью, услуга проживания предоставляется только одному Потребителю, чье проживание оплачено. При оплате одноместного размещения одного Потребителя в многоместном номере, он не имеет права занимать иные места, кроме оплаченного в этом номере. Подселение дополнительных Потребителей возможно только при дополнительной оплате их размещения.

3.1.13. При оплате услуги размещения одного Потребителя на одно место в многоместном номере (две и более кровати), Исполнитель вправе разместить в этом же номере на другое место – другого Потребителя.

3.1.14. Потребитель может быть заселен один в многоместный номер только с полной оплатой всех мест этого многоместного номера. Дополнительные Потребители в таком случае могут быть заселены в многоместный номер, оплаченный для одного Потребителя, только с его согласия, без дополнительной платы и только после их регистрации в установленном порядке.

3.1.15. Потребитель при заселении самостоятельно знакомится с правилами проживания в гостинице, размещенными либо на стенде администратора, либо в гостиничном номере, а также в свободном доступе на сайте гостиницы в разделе «Правовая информация» (<https://araks-vs.ru>). Потребитель обязуется соблюдать правила проживания в гостинице.

### **3.2.Права и обязанности Исполнителя при бронировании и заселении:**

3.2.1. Исполнитель обязуется принять Потребителя на размещение при наличии свободных мест в гостинице. Исполнитель обязуется забронировать за Потребителем номер (место в номере) при условии поступления заявки на бронирование, оплаты проживания не менее чем первых суток бронирования, при наличии свободных мест в гостинице на даты бронирования.

3.2.2. Исполнитель в течение 24 часов с момента получения Заявки подтверждает принятие Заявки посредством электронной почты либо сервисов электронного документооборота, с указанием возможности, частичной возможности или отсутствия возможности удовлетворить Заявку.

3.2.3. Исполнитель обеспечивает заселение Потребителей в случае бронирования и оплаты номера в согласованное время в дату Заезда. При невозможности обеспечить заселение в забронированный и оплаченный номер, Исполнитель обязан незамедлительно проинформировать об этом Заказчика и предоставить Потребителю равноценные услуги в своей или другой Гостинице, аналогичного или более высокого класса, включая географическое местоположение, обеспечить бесплатный трансфер клиента и его багажа до данной альтернативной гостиницы, при этом все связанные с этим расходы относятся на счет Исполнителя.

3.2.4. Исполнитель обеспечивает наличие свободного номера для заселения Потребителя по Заявке (бронированию), направленной Потребителем, без предварительной оплаты только в случае явки Потребителя в гостиницу не позднее 14:00 даты бронирования. По истечении 14:00 и отсутствии оплаты, Исполнитель вправе отказать в заселении Потребителя либо заселить его в иной номер, при наличии свободных номеров. Указанное правило не распространяется на потребителей, забронировавших номер посредством специализированных сервисов бронирования, с которыми Исполнитель имеет заключенные договоры.

3.2.5. Исполнитель обязуется сохранять забронированный номер свободным для заселения Потребителя до 12:00 дня, следующего за днем заезда (в случае оплаты одних суток проживания либо в случае бронирования на основании гарантийного письма Заказчика), либо на весь период бронирования, если бронирование оплачено за весь период. Исполнитель применяет в средстве размещения бронирование, предусматривающее ожидание потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда потребителя исполнитель вправе отказаться от исполнения договора.

3.2.6. Исполнитель вправе отказать Потребителю в заселении независимо от наличия/отсутствия бронирования, наличия/отсутствия оплаты, в случае отказа Потребителя, прибывшего для заселения, дать письменное согласие на обработку персональных данных, а равно при отказе в предоставлении персональных данных необходимых для регистрации потребителя в гостинице, в соответствии с правилами регистрации и снятия с учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации. В этом случае бронирование аннулируется.

3.2.7. Исполнитель вправе отказать Потребителю в заселении независимо от наличия/отсутствия бронирования, наличия/отсутствия оплаты, в случае прибытия потребителя для заселения в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения, а равно при нарушении Потребителем при заселении Правил проживания в гостинице.

3.2.8. Исполнитель вправе в одностороннем отказаться от дальнейшего исполнения договора и потребовать от Потребителя освободить номер, в случае нарушения Потребителем правил проживания, а равно в иных, не установленных Правилами проживания случаях, когда Потребитель своими действиями препятствует оказанию гостиничных услуг другим Потребителям.

3.2.9. Исполнитель письменно, по реквизитам, указанным в договоре (в случае заключения в письменной форме) или путем размещения на сайте гостиницы, на стойке администратора, уведомляет Заказчика, Потребителя об изменении тарифов на гостиничные услуги не позднее, чем за 7 (семь) календарных дней до даты начала действия новых тарифов. При этом гостиничные услуги по ранее подтвержденным Заявкам оказываются в соответствии с тарифами, действующими на дату принятия этих Заявок Исполнителем.

### **3.3. Заселение в гостиницу. Правила проживания. Услуги гостиницы.**

3.3.1. Заселение Потребителя осуществляется при предъявлении документов, удостоверяющих его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.
- водительского удостоверения (для граждан РФ с 01.04.2026)

3.3.2. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

3.3.3. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие с ними законных представителей, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления надлежащим образом заверенного согласия законных представителей (одного из них).

3.3.4. Потребители, прибывшие для размещения, предоставляют администратору письменное согласие на обработку их персональных данных, персональных данных их несовершеннолетних детей. Администратор, после получения согласия на обработку персональных данных, регистрирует прибывших Потребителей, вносит их данные в систему регистрации и оформляет размещение.

3.3.5. Потребитель оплачивает стоимость номера (места в номере) если оплата не была произведена ранее при бронировании, после чего получает чек и ключ от номера. Счет и документы за проживание выдаются при выезде, после сдачи номера.

3.3.6. Потребитель может проживать в номере в течение всего оплаченного времени.

3.3.7. До наступления срока, до которого Потребителю предоставляется номер (место в номере), Исполнитель не вправе требовать освобождения номера, за исключением случаев нарушения Потребителем правил проживания иных, установленных законом случаях.

3.3.8. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов и оказанных услуг.

3.3.9. Потребитель вправе продлить свое проживание в занимаемом им номер или другом номере свыше срока, указанного в бронировании, только при наличии свободных мест в гостинице.

3.3.10. При наличии свободных мест (номеров), но при неоплате Заказчиком/Потребителем дальнейшего проживания, ключ от номера не выдается, а номер подлежит освобождению не позднее времени, до которого он был забронирован и оплачен.

3.3.11. Перевод Потребителя из одного номера в другой может производиться по просьбе Потребителя или производственной необходимости, создавшейся в гостинице. Разрешение на перевод оформляется администратором гостиницы.

3.3.12. Посещение Потребителя посторонними лицами разрешается в период с 8:00 до 23:00 с согласия и разрешения Потребителя и только при наличии карточки посетителя, оформленной администратором на основании документа, удостоверяющего личность посетителя.

3.3.13. Не допускается нахождение не зарегистрированных лиц и посетителей в гостинице, в номерах гостиницы с 23:00 до 8:00, в том числе пришедших в гостиницу с Потребителем.

3.3.14. Посетители Потребителя, желающие остаться в гостинице после 23:00, могут быть размещены при

наличии свободных мест, оплаты размещения и регистрации в качестве Потребителя услуг.

3.3.15. Размещение с животными в гостинице не допускается.

3.3.16. Исполнитель предоставляет Потребителю номер в технически исправном состоянии, пригодном для временного размещения и проживания.

3.3.17. Осуществлять уборку номера, согласно установленного графика, а также при смене проживающих лиц. Уборка, комплектация, иные работы в номере производятся в отсутствие Потребителя. В присутствии Потребителя уборка производится только с его согласия.

3.3.18. Исполнитель отвечает за утрату или повреждение вещей Потребителя, внесенных в гостиницу, за исключением: денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в гостиницу считается вещь, вверенная работникам гостиницы, для размещения в сейфе на стойке администратора.

3.3.19. Исполнитель отвечает за утрату денег, ценных бумаг, иных валютных ценностей и других драгоценных вещей при условии, если они были приняты Администратором по просьбе Потребителя на хранение, при наличии квитанции, подтверждающей передачу вещей для хранения. Исполнитель освобождается от ответственности за утрату принятых на хранение вещей в случае, если доступ к месту хранения вещей стал возможным вследствие наступления непреодолимой силы либо по вине Потребителя, в том числе в случае передачи им ключей от номера третьим лицам.

3.3.20. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администратору гостиницы. В противном случае гостиница освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

3.3.21. В случае обнаружения забытых вещей гостиница обязана немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, гостиница обязана заявить о находке в полицию или орган местного самоуправления. Забытые Потребителями вещи описываются по акту и хранятся в гостинице в течение 6 месяцев. Ценные вещи, деньги, документы хранятся в сейфе.

3.3.22. Исполнитель отвечает за утрату или повреждение находки лишь в случае умысла или грубой неосторожности и в пределах стоимости вещи.

3.3.23. Если в течение шести месяцев с момента заявления о находке полиции или органу местного самоуправления владелец не будет установлен или сам не заявит о своем праве на вещь, гостиница приобретает право собственности на нее. Исполнитель вправе получить от владельца вещи возмещение необходимых расходов, связанных с ее хранением.

**3.3.24. Исполнителем в гостинице без дополнительной оплаты предоставляются следующие услуги:**

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставки в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;
- ежедневная уборка номера;
- беспроводной доступ к Интернет (Wi-Fi) (пароль у администратора);
- вызов такси (оплату поездки производит Потребитель);
- предоставление гладильной доски и утюга (у администратора по заявке);
- предоставление фена для волос (у администратора по заявке);

3.3.25. Перечень платных услуг, их стоимость размещены на стойке администратора. Оплата платных услуг осуществляется на стойке администратора при их заказе.

3.3.26. Потребителям предоставлена возможность временной, на период проживания, парковки транспортных средств перед гостиницей. Парковка не является охраняемой, администрация не несет ответственности за сохранность автомобиля.

**3.3.27. Право на внеочередное размещение - при наличии свободных мест имеют:**

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, Полные кавалеры ордена Славы;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека);
- другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской

Федерации.

- Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в Отель в первую очередь, по мере освобождения мест.

### **3.3.28. При проживании и выезде Потребитель обязан:**

- 3.3.28.01. соблюдать установленные Исполнителем правила проживания в Гостинице;
- 3.3.28.02. соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и в Гостинице;
- 3.3.28.03. строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- 3.3.28.04. соблюдать запрет курения табака, потребления никотинсодержащей продукции или использования кальянов в гостинице, где курение табака, потребление никотинсодержащей продукции, использование кальянов запрещены в соответствии с Федеральным [законом](#) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции", Потребитель согласен за курение в номере, уплатить ущерб в размере 4000 рублей, который пойдет на очистку номера и воздуха от запаха дыма.
- 3.3.28.05. при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, закрыть номер, сдать ключ администратору;
- 3.3.28.06. возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества гостиницы; оценка нанесенного ущерба производится на основании прейскуранта цен на порчу имущества Гостиницы; факт порчи имущества и возмещение его стоимости оформляется актом, который составляется в 2-х экземплярах, по одному для каждой стороны;
- 3.3.28.07. нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей и возместить причиненный посетителями ущерб;
- 3.3.28.08. исключить риски возникновения в номере инфекции, при выявлении у Потребителя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер в гостинице (ст. 33 ФЗ № 52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения от 30.03.1999г.»).
- 3.3.28.09. при выезде произвести полный расчет за предоставленные услуги, в том числе за дополнительные, не отнесенные к категории безвозмездных услуг;

### **3.3.29. В гостинице запрещается:**

- 3.3.29.01. оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
- 3.3.29.02. хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся вещества, оружие, взрывчатые вещества, химические и радиоактивные вещества, ртуть, наркотические, психотропные вещества без медицинского назначения;
- 3.3.29.03. держать в номере животных;
- 3.3.29.04. находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- 3.3.29.05. пользоваться нагревательными приборами, кроме как предоставленными гостиницей;
- 3.3.29.06. переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество гостиницы.
- 3.3.29.07. нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах.
- 3.3.29.08. курение во всех помещениях.

3.3.30. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетов) систем видеонаблюдения.

3.3.31. Исполнитель не несет ответственности за противоправные действия лиц, проживающих в гостинице. В случае, когда такие действия ведут к возникновению угрозы, причинения вреда, нанесению ущерба проживающим в соседних номерах гражданам (Потребителя), администрация вправе вызвать правоохранительные органы для урегулирования конфликта. Компенсация ущерба в данном случае возлагается на виновных в противоправных действиях проживающих Потребителей.

3.3.32. В случае возникновения жалоб со стороны Потребителя Исполнитель в лице администратора гостиницы принимает для урегулирования конфликта все возможные меры, предусмотренные законодательством РФ.

3.3.33. Исполнитель, в лице администратора гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Потребителем порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

3.3.34. В случае отсутствия Потребителя при наступлении расчетного часа, Исполнитель в лице администратора гостиницы предпринимает меры по выяснению местонахождения Потребителя. Если выяснить местонахождение Потребителя не представляется возможным, администратор гостиницы вправе создать комиссию, войти в номер, произвести опись имущества, находящегося в номере, с

составлением соответствующего акта и сообщить в правоохранительные органы.

3.3.35. Исполнитель вправе, с соблюдением положений п. 6.15, при отсутствии Потребителя, самостоятельно освободить Номер, передав вещи Потребителя на хранение в соответствии с п. 6.6.

3.3.36. В случае возникновения спорных ситуаций между лицами, проживающими в гостинице, администрация принимает все возможные меры для разрешения спора на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, администрация гостиницы вправе привлечь к разрешению спора компетентные органы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3.37. Исполнитель не несет ответственности за здоровье Потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне гостиницы.

3.3.38. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность информации о Потребителях и их посетителях, за исключением предоставления информации компетентным органам в соответствии с законодательством РФ.

3.3.39. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3.40. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации. Если размер ущерба или иные обстоятельства не позволяют возместить ущерб на месте, в том числе при отказе Потребителя возместить ущерб, составляется акт и ущерб возмещается Заказчиком. При отказе Потребителя подписать акт, акт подписывается представителями Исполнителя в составе комиссии не менее чем из трех человек.

3.3.41. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, применяются положения действующим законодательством РФ. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств при оказании гостиничных услуг Стороны несут ответственность, предусмотренную настоящими правилами и законодательством Российской Федерации.

#### **4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

**4.1.** Стоимость услуг (тариф) определяется в соответствии с прейскурантом Исполнителя, утвержденным в гостинице: при бронировании - по тарифам, действовавшим на дату бронирования, при непосредственном личном (без бронирования) заселении – по тарифам на дату заселения. Цены, установленные прейскурантом, включают в том числе НДС (5%).

**4.2.** Заказчик оплачивает услуги Исполнителя в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

**4.3.** Заказчик производит оплату оказанных Исполнителем услуг по факту выезда Потребителя на основании счетов, выставляемых Исполнителем, с учетом ранее внесенной предоплаты в случае бронирования номера(ов). В случае, если Время выезда из гостиницы (Расчетный час) выпадает на праздничный или не рабочий день, то оплата должна быть произведена не позднее следующий за ним рабочий день.

**4.4.** Допускается возможность оплаты услуг Исполнителя непосредственно Потребителем в месте обслуживания наличными денежными средствами в кассу Исполнителя или банковской картой.

**4.5.** В случае отсутствия письменного подтверждения Заказчика принять на себя расходы по оплате дополнительных услуг, а также, услуг связанных с продлением проживания Потребителя, оплата за гостиничные услуги в данном случае осуществляется Потребителем самостоятельно за наличный расчет или посредством банковской карты.

**4.6.** Потребитель, оформивший бронирование, в случае подтверждения бронирования Исполнителем, оплачивает гостиничные услуги на основании счета, направленного Потребителю.

**4.7.** Потребитель, оформивший заявку посредством сервисов бронирования, оплачивает гостиничные услуги в соответствии с условиями соответствующих сервисов.

**4.8.** Потребитель, прибывший для заселения на основании ранее поданной не оплаченной заявки, а равно Потребитель, прибывший для заселения без бронирования, оплачивает гостиничные услуги самостоятельно за наличный расчет или посредством банковской карты.

**4.9.** Исполнитель осуществляет раннее заселение Потребителя только за дополнительную плату. При Раннем заселении Потребителя Заказчик, Потребитель дополнительно оплачивают:

4.10.1. При раннем заселении с 02:00 до 12:00 даты заезда - 50% (пятьдесят процентов) от стоимости проживания за одни сутки;

4.10.2. При раннем заселении с 12:00 до 13:00 - 20% (двадцать процентов) от стоимости проживания за одни сутки;

- 4.10.3. При раннем заселении с 13:00 до 14:00 - 10% (десять процентов) от стоимости проживания за одни сутки.
- 4.10.** Раннее заселение и готовность номера с 02:00 до 14:00 даты заселения гарантируется только в случае предварительного бронирования номера с ранним заездом, в остальных случаях только при наличии свободных мест и готовности номера к заселению.
- 4.11.** Заселение ранее 02:00 планируемой даты заезда (но не ранее 14:00 предшествующих суток) оформляется как бронирование предшествующих суток и оплачивается по стоимости полных суток проживания.
- 4.12.** Исполнителем, в случае если об этом было прямо указано в заявке о бронировании либо при наличии свободных номеров в Гостинице, предоставляется услуга Позднего выезда. При Позднем выезде Потребителя (с 12:00 до 24:00 даты выезда), Заказчик, Потребитель дополнительно оплачивает:
- 4.13.1. с 12:00 до 13:00 – 10% (десять процентов) от стоимости проживания за одни сутки;
- 4.13.2. с 13:00 до 14:00 – 20% (двадцать процентов) от стоимости проживания за одни сутки;
- 4.13.3. с 14:00 до 24:00 – 50 % (пятьдесят) процентов от стоимости проживания за сутки;
- 4.13.4. проживание дольше 24:00 дня выезда (не позднее 12:00 следующего дня) оформляется как проживание в следующие сутки и оплачивается как за полные сутки;
- 4.13.** При отсутствии в заявке о бронировании указания о предоставлении услуги позднего выезда Исполнитель оставляет за собой право отказать Потребителю в размещении после ранее согласованного времени.
- 4.14.** Самовольное, без согласования с Исполнителем, удержание, а равно не освобождение номера Гостиницы Потребителем по истечении расчетного часа, влечет начисление штрафа в 2-х кратном размере стоимости номера.
- 4.15.** При досрочном выезде Потребителя ранее времени, указанного при бронировании, если разница между временем фактического выезда и временем, ранее согласованным при бронировании, составляет менее 24 часов, оплата производится в полном размере, по дате и время, указанное в Заявке на бронирование.
- 4.16.** При досрочном выезде Потребителя ранее времени, указанного в Заявке на бронирование, если разница между временем фактического выезда и временем ранее согласованным при бронировании составляет более 24 часов, Заказчик либо Потребитель обязаны уведомить Исполнителя об этом не менее чем за 8 (восемь) часов до времени фактического выезда, при этом оплата производится за последний не полный день, как за полные сутки проживания.
- 4.17.** В случае досрочного выезда Потребителя ранее времени указанного при бронировании без уведомления об этом Исполнителя, либо с уведомлением, но после расчетного часа, оплата производится по дате и время, указанные при бронировании.
- 4.18.** Любая из Сторон вправе запросить сверку расчетов. Сверка осуществляется путем подписания двустороннего акта сверки взаимных расчетов. Сторона, инициировавшая сверку расчетов, направляет второй стороне, подписанный со своей стороны акт. В случае не получения стороной инициировавшей сверку, подписанного со стороны второй стороной акта сверки или мотивированного письменного отказа от его подписания в течение 10 (десяти) календарных дней с момента его направления, Акт сверки считается утвержденным сторонами и подписанным в редакции стороны, его направившей.
- 4.19.** В течение 5 (пяти) рабочих дней после оказания услуг Исполнитель обязуется направить Заказчику Акт об оказанных услугах посредством почты России, курьерской службой или иным доступным способом, в том числе посредством сервиса электронного документооборота.

## **5. ПОСЛЕДСТВИЯ АННУЛИРОВАНИЯ БРОНИРОВАНИЯ, РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА.**

- 5.1.** В случае аннулирования (отмены) бронирования Заказчиком/Потребителем до 00:00 часов дня заезда, оплата, внесенная при бронировании, возвращается Исполнителем в полном размере.
- 5.2.** В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора (аннулировании бронирования) заказчиком (потребителем), опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за номер (отдельное место в многоместном номере):
- 5.2.1. При аннулировании (отмене) бронирования Заказчиком/Потребителем в период с 00:00 до 12:00 дня заезда, оплата, внесенная при бронировании, возвращается Исполнителем частично, Исполнитель вправе удержать оплату в размере 50% (пятидесяти процентов) от стоимости проживания 1-х суток в номере (месте), бронирование которых отменено.

5.2.2. При аннулировании (отмене) бронирования Заказчиком/Потребителем менее чем за 2 часа до времени заезда, оплата, внесенная при бронировании, возвращается Исполнителем только в части, превышающей стоимость проживания 1-х суток в номере (месте), бронирование которых отменено.

5.2.3. При отказе от бронирования, оформленного Потребителем через сервисы бронирования, в случае поступления Исполнителю соответствующего уведомления об аннулировании бронирования в период с 00.00 до 12:00 даты заезда, Заказчик оплачивает Исполнителю 50% от стоимости проживания 1-х суток в номере (месте), бронирование которых отменено.

5.2.4. При отказе от бронирования, оформленного Потребителем через сервисы бронирования, в случае поступления Исполнителю соответствующего уведомления об аннулировании бронирования в период с 12.00 до 14:00 даты заезда, Заказчик оплачивает Исполнителю 100% от стоимости проживания 1-х суток в номере (месте), бронирование которых отменено.

5.2.5. Ожидание Потребителя в забронированном номере осуществляется до 12:00 дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае незаезда Потребителя, Исполнитель вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае оплата, внесенная при бронировании, возвращается Исполнителем только в части, превышающей стоимость проживания 1-х суток в номере (месте в многоместном номере), бронирование которых отменено, стоимость проживания за одни сутки Исполнитель вправе удержать в размере 100% (ста процентов).

Заказчик обязуется довести до Потребителя информацию о настоящих правилах при заключении договора, а потребитель самостоятельно знакомится с настоящими Правилами, размещенными у администраторов Гостиницы, а также на странице официального сайта Гостиницы: <https://araks-vs.ru/hotel>

**ЗАЯВКА\***  
**на заселение, бронирование (резервирование), изменение заявки**  
**ВНИМАНИЕ: При заполнении Заявки ненужные варианты зачеркнуть, исключив двойное прочтение !**

НОМЕР ДОГОВОРА	№ 132- ____ -ОСН-01 от _____
Статус заявки	<i>Первоначальная / Об изменении первоначальной</i>
Вид заявки	<i>Заявка на заселение без бронирования / с бронированием / с бронированием на основании гарантийного письма (гарантийное письмо прилагается к заявке)*</i> * При бронировании производится предоплата за весь период проживания. Бронирование на основании гарантийного письма осуществляется не более чем на 1 сутки.
Дата заезда (время стандартное)	<b>14:00</b> « ____ » _____ <b>202_ г.</b>
Услуга раннего заезда (если требуется, указать планируемое время заезда, отличное от стандартного)	<b>НЕТ / Да, время заселения ____: ____ « ____ » _____ 202_ г.*</b> * Если имеется необходимость заселения ранее 14:00 даты заезда, указать требуемое время, но не ранее 2:00 даты заезда.
Дата выезда (время стандартное)	<b>12:00</b> « ____ » _____ <b>202_ г.</b>
Услуга позднего выезда (если требуется, указать планируемое время выезда, отличное от стандартного)	<b>НЕТ / Да, время заселения ____: ____ « ____ » _____ 202_ г.*</b> * Если имеется необходимость позднего выезда, после 12:00, указать требуемое время, но не позднее 12:00 даты, следующей за датой выезда.
Требуемое количество номеров, категории номеров (тип размещения)	<b>Всего _____ номеров:</b>
	<b>СТАНДАРТ. Двухместный. Эконом (без кондиционера).</b> Количество номеров - ____ шт. Количество человек - ____. <b>СТАНДАРТ. Двухместный.</b> Количество номеров - ____ шт. Количество человек - ____. <b>СТАНДАРТ. Одноместный с двухспальной кроватью.</b> Количество номеров - ____ шт. Количество человек - ____. <b>Номер повышенной комфортности («Люкс»).</b> Количество номеров - ____ шт. Количество человек - ____.
Количество клиентов (гостей) для заселения	<b>Всего _____ человек :</b>
	1) _____ ФИО, документ, удостоверяющий личность
	2) _____ ФИО, документ, удостоверяющий личность
	3) _____ ФИО, документ, удостоверяющий личность
ФОРМА ОПЛАТЫ	Предварительная оплата при бронировании / оплата клиентами при заселении
ОТВЕСТВЕННОЕ ЛИЦО ЗАКАЗЧИКА	_____ _____ ФИО, телефон, электронная почта

**Должность, ФИО уполномоченного представителя Заказчика**

\*Рекомендуемая форма. Допускается заполнение заявки в иной форме с указанием всех необходимых реквизитов, в соответствии с п. 2.2. Договора.

## ЗАЯВКА\*

## Об аннулировании заявки на заселение, бронирование (резервирование)

НОМЕР ДОГОВОРА	№ 132-____-ОСН-01 от _____
Дата и время подачи заявки, которая аннулируется	____:____ «____» _____ 202_ г.
Статус ранее поданной заявки	<i>Согласована / Не согласована Исполнителем</i>
Дата заезда, указанное в заявке, которая аннулируется	____:____ «____» _____ 202_ г.
Наличие заявки на услугу раннего заезда	<i>НЕТ / Да, время заселения</i> ____:____ «____» _____ 202_ г.
Количество номеров, указанное в заявке	<b>Всего _____ номеров:</b>
Количество клиентов (гостей) в отношении которых аннулирована заявка на заселение	<b>Всего _____ человек :</b>
	1) ФИО 2) ФИО 3) ФИО 4) ФИО
СВЕДЕНИЯ О ВНЕСЕННЫХ ПРЕДОПЛАТАХ (копия документа, подтверждающего предоплату, прилагается к Заявке)	_____ _____ _____ <i>Номер и дата документа, подтверждающего предоплату. Сумма предоплаты.</i>
ОТВЕТСТВЕННОЕ ЛИЦО ЗАКАЗЧИКА	_____ _____ _____ ФИО, телефон, электронная почта

## Должность, ФИО уполномоченного представителя Заказчика

Заказчик, Потребитель вправе аннулировать бронирование. Уведомление об аннулировании бронирования и отказе от договора должно быть направлено Исполнителю до 00:00 часов дня заезда, путем направления Исполнителю письменной Заявки на аннулирование по электронной почте либо посредством сервис электронного документооборота. Заявка на аннулирование должна содержать информацию об аннулируемых услугах. В случае аннулирования (отмены) бронирования Заказчиком/Потребителем до 00:00 часов дня заезда, оплата, внесенная при бронировании, возвращается Исполнителем в полном размере.

В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора (аннулировании бронирования) заказчиком (потребителем), опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за номер (отдельное место в многоместном номере):

При аннулировании (отмене) бронирования Заказчиком/Потребителем в период с 00:00 до 12:00 дня заезда, оплата, внесенная при бронировании, возвращается Исполнителем частично, Исполнитель вправе удержать оплату в размере 50% (пятидесяти процентов) от стоимости проживания 1-х суток в номере (месте), бронирование которых отменено.

При аннулировании (отмене) бронирования Заказчиком/Потребителем менее чем за 2 часа до времени заезда, оплата, внесенная при бронировании, возвращается Исполнителем только в части, превышающей стоимость проживания 1-х суток в номере месте, бронирование которых отменено, стоимость проживания за одни сутки Исполнитель вправе удержать в размере 100% (ста процентов).

При отказе от бронирования, оформленного Потребителем через сервисы бронирования, в случае поступления Исполнителю соответствующего уведомления об аннулировании бронирования в период с 00.00 до 12:00 даты заезда, Заказчик оплачивает Исполнителю 50% от стоимости проживания 1-х суток в номере (месте), бронирование которых отменено.

При отказе от бронирования, оформленного Потребителем через сервисы бронирования, в случае поступления Исполнителю соответствующего уведомления об аннулировании бронирования в период с 12.00 до 14:00 даты заезда, Заказчик оплачивает Исполнителю 100% от стоимости проживания 1-х суток в номере (месте), бронирование которых отменено.

Ожидание Потребителя в забронированном номере осуществляется до 12:00 дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае незаезда Потребителя, Исполнитель вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае оплата, внесенная при бронировании, возвращается Исполнителем только в части, превышающей стоимость проживания 1-х суток в номере (месте в многоместном номере), бронирование которых отменено, стоимость проживания за одни сутки Исполнитель вправе удержать в размере 100% (ста процентов).

\*Рекомендуемая форма. Допускается заполнение заявки в иной форме с указанием всех необходимых реквизитов.